

ЗАТВЕРДЖЕНО
Директор ТОВ «ПАРТНЕР ФІНАНС»
Наталя КОВАЛЬ



Наказ № 8 від 26.09.2022 року

**ПОЛОЖЕННЯ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПАРТНЕР ФІНАНС»
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТА ТРЕТІХ ОСІБ**

м. Київ, 2022

Це Положення про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб (далі – Положення) запроваджене на виконання п. 86 Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року, та з метою встановлення єдиного порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб, які звертаються до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПАРТНЕР ФІНАНС» у порядку законодавства про звернення громадян, забезпечення належного розгляду звернень, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень, та дотримання встановлених законодавством прав заявників (у тому числі споживачів фінансових послуг) на отримання інформації.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. У Цьому Положення терміни використовуються у наступних значеннях:

Товариство – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПАРТНЕР ФІНАНС»; сайт - <https://kk.ua/>;

заявник – фізична особа, яка подає звернення до Товариства, у тому числі особа, яка є споживачем фінансових послуг, які надаються Товариством, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів;

звернення - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), клопотання, заяви (клопотання) і скарги.

1.2. Інші терміни, не визначені цим Положенням, вживаються в значенні, визначеному чинним законодавством України.

2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ

2.1. Звернення громадян повинні оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме:

2.1.1. Звернення має бути адресоване Товариству, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань;

2.1.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.1.3. Звернення може бути усним чи письмовим.

2.1.4. Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером "гарячої лінії" Товариства (044) 3-600-500 або за іншим номером, оприлюдненому на Сайті Товариства.

2.1.5. Письмове звернення надсилається поштою або передається заявником на юридичну адресу Товариства, зазначену на Сайті. Письмове

звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), яке може бути надіслане на електронну пошту Товариства. У такому разі в електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.1.6. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові,
- місце проживання громадянина,
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

2.2. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.3. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень покладається на директора Товариства або визначену ним особу.

3. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ

3.1. Кожне звернення розглядається уповноваженим представником від імені Товариства у порядку, визначеному цим Положенням, та з дотриманням законодавства України про звернення громадян.

3.2. Загальні принципи розгляду звернень: оперативність; якість та об'єктивність; змістовність розгляду.

3.3. Фактичний строк розгляду звернення складає від однієї години до 15 робочих днів з моменту його реєстрації та визначається, виходячи з його складності та обсягів питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді заявнику по суті. Загальний строк розгляду звернення у будь-якому разі не перевищує 30 календарних днів від дня його реєстрації.

3.4. У разі, якщо звернення стосується порядку укладення Товариством електронного договору позики, Заявнику роз'яснюється загальний порядок укладення Товариством договору у вигляді електронного

правочину, а саме: Договір позики укладається у вигляді електронного правочину у порядку ст.ст.10-12 Закону України «Про електронну комерцію» за допомогою офіційного веб-сайту Товариства <https://kk.ua/> шляхом його підпису одноразовим ідентифікатором (смс-кодом), текст якого наведений у реквізитах Договору. Згідно п.4.14. Правил надання грошових коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту (які розміщені на сайті Товариства), клієнт надає згоду на укладення електронного договору шляхом направлення повідомлення Товариству, яке підписується відповідно до абзацу 2 статті 12 Закону України «Про електронну комерцію», а саме: шляхом введення у спеціальному полі під акцептом, який містить усі істотні умови Електронного договору, Одноразового ідентифікатора, який відповідає вимогам п. 3 ч. 1 ст. 12 Закону України «Про електронну комерцію» та натиснення кнопки підписання Договору. Пунктами 4.15 та 4.16 Правил надання грошових коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту визначено, що зазначене повідомлення надходить в інформаційно-телекомунікаційну систему Товариства та свідчить/повідомляє кредитодавця про те, що клієнт надав згоду (акцептував) на пропозицію (оферту) кредитодавця щодо укладання електронного договору з клієнтом. Після вчинення зазначених дій електронний договір між Товариством та клієнтом вважається укладеним.

3.5. Звернення вважається опрацьованим, якщо Товариством розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а заявнику надано відповідь на звернення.

3.6. У разі, якщо Заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення, він має право подати звернення на адресу Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг. Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9), або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumerprotection/citizens-appeals>. Заявник також має право додатково звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (<https://dpss.gov.ua/>) або до суду у порядку, визначеному законодавством України.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Споживачі фінансових послуг мають такі права:

4.1.1. право на захист через державні органи;

4.1.2. право на належну якість обслуговування, що включає в себе повагу особистості, відсутність дискримінації за статевим, релігійним, майновим станом, расою, національністю тощо;

4.1.3. право на потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;

4.1.4. право вільного вибору фінансової послуги та компанії, яка її надає;

4.1.5. право знати свої права споживача фінансових послуг, що включає можливість здобувати знання, необхідні для прийняття самостійних рішень, про фінансові послуги;

4.1.6. право на відмову від фінансової послуги та розірвання договору про таку послугу в разі, якщо виконавець такої послуги своєчасно не приступив до виконання обов'язків за договором;

4.1.7. право на відшкодування збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням договору про фінансові послуги;

4.1.8. право на об'єднання у громадські організації споживачів фінансових послуг;

4.1.9. інші права, передбачені законодавством України.

4.2. Основні обов'язки споживача фінансових послуг:

4.2.1. перед укладенням договору про фінансові послуги уважно ознайомитися з умовами надання цих послуг;

4.2.2. дотримуватися умов договору при реалізації договору про фінансові послуги;

4.2.3. у разі нерозуміння умов договору та правил надання фінансових послуг звернутися за їх роз'ясненням до фінансової установи, яка надає послугу;

4.2.4. подавати до фінансової установи документи, потрібні для здійснення ідентифікації споживача;

4.2.5. надавати, у разі потреби, на вимогу фінансової установи документи і відомості про джерело походження коштів, які надаються для здійснення фінансової операції;

4.2.6. дотримуватися чинного законодавства у своїй діяльності, зокрема при споживанні фінансових послуг;

4.2.7. інші обов'язки, встановлені законодавством України.

4.3. Товариство (надавач фінансових послуг) має такі права:

4.3.1. запитувати у Клієнта документи, потрібні для здійснення ідентифікації споживача та документи і відомості про джерело походження коштів, які надаються для здійснення фінансової операції (у разі необхідності);

4.3.2. відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;

4.3.3. інші права, встановлені законодавством України.

4.4. Товариство (надавач фінансових послуг) має такі обов'язки:

4.4.1. розкривати клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок її діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті;

4.4.2. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги заявника;

4.4.3. дотримуватися чинного законодавства у своїй діяльності, зокрема при наданні фінансових послуг;

4.4.4. надавати потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;

4.4.5. інші обов'язки, встановлені законодавством України.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

5.1. Звернення з питань дотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки можуть бути подані: - усно (по телефону гарячої лінії, зазначеному на Сайті Товариства); - письмово, шляхом направлення звернення на юридичну адресу Товариства); - в електронному вигляді, шляхом направлення звернення на офіційну електронну пошту Товариства.

5.2. У випадку якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

5.3. Протягом 1 (одного) робочого дня після отримання звернення з питань дотримання вимог щодо етичної поведінки директор Товариства проводить ґрунтовну внутрішню перевірку обставин взаємодії з заявником або зазначеними ним у зверненні особами.

5.4. У ході перевірки обставин взаємодії директор Товариства вистребує усні або письмові пояснення від працівників, які проводили взаємодії з Заявником, та здійснює системний аналіз даних звернення та зібраних документів для встановлення у діях Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки та приймає відповідні рішення.

5.5. У разі виявлення у діях працівника Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки здійснюється притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності у вигляді догани або звільнення в окремому порядку.

5.6. У разі, якщо за наслідками проведеної перевірки у діях працівників Товариства не було виявлено порушень вимог щодо етичної поведінки, Заявнику надається відповідь у загальному порядку.

6. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

6.1. Заявник шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді

по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

6.2. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

7. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Дане Положення затверджується наказом директора Товариства та набуває чинності з дати його затвердження.

7.2. Положення опубліковується на сайті Товариства.

7.3. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в це Положення шляхом його викладення у новій редакції.

7.4. У всьому іншому, що не врегульоване цим Положенням, Товариство керується чинним законодавством України.